Semestre 1

EAD Online

CADERNO DE ATIVIDADES

Disciplina: Comportamento Organizacional

Tema 01: A Formação da Estrutura Organizacional e seu Comportamento Diante de uma Visão Sistêmica



Anhanguera

UNIVERSIDADE ANHANGUERA-UNIDERP
Centro de Educação a Distância

Tema 01

A Formação da Estrutura Organizacional e seu Comportamento Diante de uma Visão Sistêmica

seções

Como citar este material:

SILVA, Juliana Cristina. *Comportamento Organizacional:* A Formação da Estrutura Organizacional e seu Comportamento Diante de uma Visão Sistêmica. Valinhos: Anhanguera Educacional, 2014.

Seções



CONTEÚDOS E HABILIDADES



LEITURA OBRIGATÓRIA



AGORA É A SUA VEZ



LINKS IMPORTANTES



GLOSSÁRIO



REFERÊNCIAS



FINALIZANDO



GABARITO

Tema 01

A Formação da Estrutura Organizacional e seu Comportamento Diante de uma Visão Sistêmica

Introdução ao Estudo da Disciplina

Caro(a) aluno(a).

Este Caderno de Atividades foi elaborado com base no livro *Comunicação e Comportamento Organizacional*, dos autores Geraldo Caravantes, Cláudia Caravantes e Mônica Kloeckner, editora AGE, 2008, Livro-Texto 111.

Roteiro de Estudo:

Comportamento Organizacional	Juliana Cristina e Silva



CONTEÚDOS E HABILIDADES

Conteúdo

Nessa aula você estudará:

- A estrutura de uma organização.
- A Teoria Geral dos Sistemas (TGS).
- Os conceitos de Comportamento Organizacional.
- A relação entre Comportamento Organizacional e Visão Sistêmica.

CONTEÚDOS E HABILIDADES

Habilidades

Ao final, você deverá ser capaz de responder as seguintes questões:

- Como é formada a estrutura de uma organização?
- Qual é a importância do estudo em Comportamento Organizacional para a efetividade da empresa?
- Quais são os principais conceitos da Teoria Geral dos Sistemas (TGS)?
- Qual é a diferença entre Organização e Sistema?



LEITURA OBRIGATÓRIA

A Formação da Estrutura Organizacional e seu Comportamento Diante de uma Visão Sistêmica

Você vive em uma estrutura? Segue padrões e comportamentos preestabelecidos? De acordo com os autores Geraldo Caravantes, Cláudia Caravantes e Mônica Kloeckner, a resposta é sim, pois a estrutura de uma organização está presente no cotidiano de cada indivíduo, seja quando criança na escola, seja quando adulto em uma empresa. Pense: a determinação de uma estrutura e de alguns padrões de comportamento precisam ser definidos, para que as sociedades, com culturas e hábitos distintos, possam se relacionar. E acredite: você faz parte de uma estrutura organizacional desde o momento de seu nascimento, quando esteve no hospital.

Caravantes, Caravantes e Kloeckner (2008, p. 134) afirmam que "as organizações são instrumentos usados pelas pessoas para coordenar suas ações a fim de obter algo que elas desejam ou valorizam".

Desta forma, você participa durante toda a sua vida de grupos e organizações que suprem suas necessidades, seja no grupo familiar, no mercado perto de casa ou no clube aos finais

LEITURAOBRIGATÓRIA

de semana. As organizações são tão presentes que muitas vezes nem são percebidas, a menos que deixem de realizar com qualidade os serviços que delas são esperados.

Já que as organizações são tão necessárias e, de certa forma, fazem parte da vida de todos, é importante você saber que a criação de uma organização pode ser feita tanto por grupos de pessoas que compartilham a mesma opinião ou por uma pessoa apenas.

A verdade é que, como afirmam Caravantes, Caravantes e Kloeckner (2008, p.134), "a criação de valores pode apresentar um triplo estágio: input ou entrada; *throughput* ou transformação; e output ou saída". Essa descrição apresenta claramente a Teoria de Sistemas.

A Teoria de Sistemas defende que cada estágio (seja *input*, *throughput* ou *output*) pode receber influências do ambiente em que a organização está inserida. Por isso, ao se criar uma organização ou um sistema, o estudo da região em que ela está afixada e a definição dos objetivos da organização, bem como dos diversos públicos que a circundam, devem ser parâmetro para a definição de abertura de uma instituição, seja ela de qual ramo for.

Sendo assim, todo o processo de entrada (contratação de recursos humanos, insumos, recursos financeiros), transformação (processo de trabalho que transforma a entrada em saída) e saída (produtos acabados ou serviços direcionados ao mercado) corresponde à estrutura de uma organização, um sistema.

É importante lembrar que, para ser uma organização, todos os estágios devem ser seguidos. O sistema, portanto, quando consegue atender às necessidades de seus clientes e criar valores, tem a oportunidade de recomeçar todo o processo, conseguindo assim se manter no mercado.

Vale ressaltar, ainda, que além dos processos de entrada e saída, as organizações são formadas por equipes, ou seja, por pessoas que pensam, planejam e executam as atividades. Este é um fator decisivo para a criação de uma organização, pois sem as pessoas os processos dificilmente seriam executados, mesmo em se tratando da era tecnológica.

Se as organizações são formadas por processos (entrada, transformação e saída) e por pessoas (indivíduos que criam e interagem), nada mais correto, então, do que o estudo da relação existente entre essas duas vertentes: Processos e Pessoas, ou seja, o Comportamento Organizacional.

LEITURA OBRIGATÓRIA

O Comportamento Organizacional nada mais é do que conhecer a fundo as necessidades dos indivíduos que interferem na organização, bem como conhecer seus processos e atividades de forma detalhada, para garantir de fato a **efetividade** da organização.

O estudo em Comportamento Organizacional abrange os recursos humanos, que devem ser motivados e bem-geridos, além de elementos como propósitos, estrutura e tecnologia, que em meio aos processos completam a organização. São estas relações que podem garantir o sucesso da empresa.

Como você pôde verificar, as organizações são formadas por pessoas que nelas trabalham; por isso, estudar tudo aquilo que motiva os indivíduos, além, é claro, do relacionamento da empresa com o funcionário e o ambiente em que ela está inserida, é de extrema importância para a eficiência da organização. Conhecer a cultura da empresa, as percepções, os sentimentos e as ações dos trabalhadores traz para a empresa o controle dos processos, funcionários mais satisfeitos e visibilidade institucional.

As relações de trabalho também se baseiam nas relações de troca e/ou de dependência entre pessoas e processos. E a forma como essas relações ocorrem pode garantir, ou não, a estabilidade de uma organização no mercado.

Os autores Sorge e Warner (2002 *apud* CARAVANTES; CARAVANTES; KLOECKNER, 2008, p. 28) vinculam comportamento organizacional ao "estudo da estrutura, do funcionamento e do desempenho das organizações, bem como o comportamento de grupos e indivíduos dentro delas". Para tanto, indicam a existência de dois elementos essenciais para os estudos em Comportamento Organizacional, são eles:

1. A *pesquisa*, pois os estudos em Comportamento Organizacional exigem investigação constante.

2. A interdisciplinaridade, pois Comportamento Organizacional é uma área de conhecimento proveniente de muitas disciplinas das Ciências Comportamentais que, apesar de recentes em relação às Ciências Biológicas e Físicas, contribuem essencialmente para a análise do comportamento do indivíduo, do grupo e das organizações de forma geral.

Por este motivo, para a formação dos conceitos em Comportamento Organizacional, diferentes áreas podem contribuir. Entre elas, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia e as Ciências Políticas. Essa interdisciplinaridade possibilita aos estudantes das ciências comportamentais efetuarem pesquisas em Comportamento Organizacional, por meio de

um método científico que apresenta observação, predição e mensuração do conteúdo a ser estudado. Além disso, a interdisciplinaridade pode agregar valor aos indícios teóricos de Comportamento Organizacional e ainda servir como base para estudos futuros de áreas opostas.

Em outras palavras, existem, em função dessa interdisciplinaridade, diversas abordagens para a área do Comportamento Organizacional. Em especial, os autores Geraldo Caravantes, Cláudia Caravantes e Mônica Kloeckner apresentam a abordagem “contingencial”. Essa abordagem é reconhecida como essencial para o estudo em Comportamento Organizacional, pois determina as ações gerenciais em forma de tomada de decisão para a resolução dos problemas organizacionais.

Caravantes, Caravantes e Kloeckner (2008) fazem a proposta de um modelo de estudo para a área de Comportamento Organizacional chamado Mapa de Campo (Figura 1.1):

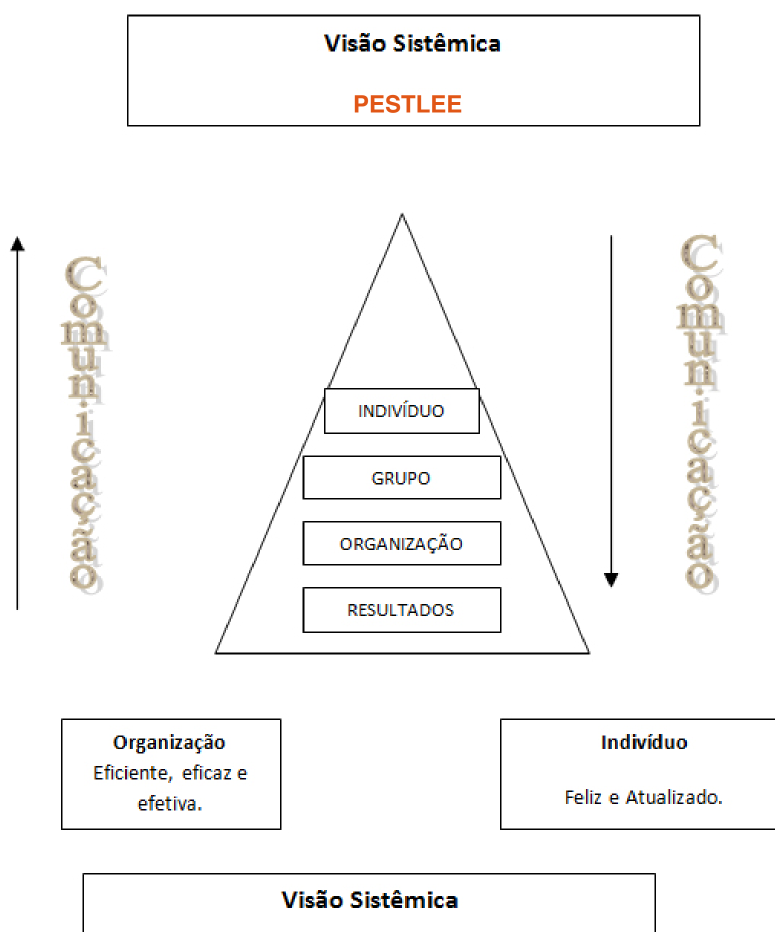


Figura 1.1. Mapa de Campo.

Fonte: Adaptada do Livro-Texto.

LEITURA OBRIGATÓRIA

As relações existentes nas empresas e os estudos do meio em que a organização está inserida podem ser definidos como visão sistêmica. Essa frente estuda essencialmente as inter-relações e interdependências entre as partes.

Vale ressaltar que "Um sistema é qualquer entidade, conceitual ou física, composta de partes inter-relacionadas, interatuantes ou interdependentes, dotada de um objetivo" (CARAVANTES; CARAVANTES; KLOECKNER, 2008, p. 40).

Ainda sobre sistemas, é importante destacar que cada um deles deve ter objetivos, pois é o objetivo do sistema que unifica as partes interdependentes, com o intuito de fazê-las trabalharem juntas para o alcance das metas estabelecidas.

Os objetivos são distribuídos em cinco categorias:

1. Da sociedade
2. De produção
3. De sistemas
4. De produtos e
5. De derivados.

O sistema garante a visão do todo. O todo é composto por partes que, de forma conjunta, trabalham para o alcance de metas. Sendo, portanto, o sistema composto por ambiente, entradas, transformação, saídas, *feedback* e subsistemas.

Como você pôde perceber, as organizações, então, são sistemas. Contudo, os autores Geraldo Caravantes, Cláudia Caravantes e Mônica Kloeckner baseiam-se nas ideias de Edwards Deming (1997), que afirma que todos os tipos de sistemas devem ser administrados, pois não o fazem sozinhos.



LINKSIMPORTANTES

Quer saber mais sobre o assunto?
Então:

Sites

Acesse o portal Administradores e leia o artigo: SAMPAIO, K. *Comportamento Organizacional – Princípios.*

Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/comportamento-organizacional-principios/13911/>. Acesso em: 3 out. 2013.

O artigo aborda o conteúdo “Comportamento Organizacional” com bases teóricas de diversos autores.

Leia o artigo: SIMÕES, S. A. R. *Abordagem Contingencial*.

Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/abordagem-contingencial/30414/>. Acesso em: 3 out. 2013.

O artigo apresenta os principais conceitos sobre a teoria da contingência.

Acesse o *site* RH – referência sobre Gestão de Pessoas – e leia a entrevista: BISPO, Patrícia. *Presença da Gestão de Comportamentos nas empresas*.

Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Entrevista/5120/presenca-da-gestao-de-comportamentos-nas-empresas.html>. Acesso em: 3 out. 2013.

Trata-se de uma entrevista com o Prof. Dr. Pedro Zany Caldeira sobre a presença da gestão de comportamentos nas empresas.

LINKSIMPORTANTES

Leia o livro *Comportamento Organizacional*, de Stephen Paul Robbins. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

Disponível em: <http://br.librosintinta.in/biblioteca/ver-pdf/www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf.htx>. Acesso em: 3 out. 2013.

Acesse o texto de um fórum de discussão no *site* Administradores.

Disponível em: <http://www.administradores.com.br/comunidades/macroanalise-das-organizacoes/311/forum/o-que-e-uma-organizacao-quais-os-seus-impactos/2524/>. Acesso em: 3 out. 2013.

Este fórum é sobre o que é uma organização. O mediador Antônio Miranda abre a discussão sobre estrutura e processos de resultados organizacionais.

Leia: MAGALHÃES, Dulce. *Gestão da Competência – Visão Sistêmica*.

Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/planejamento/120902-curso_sistemica_dulce.shtm>. Acesso em: 3 out. 2013.

A autora aborda a visão sistêmica voltada para a carreira profissional.

Vídeos

Assista ao vídeo: *Organização, Sistemas e Métodos*.

Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=pC7rfUdv2n0>. Acesso em: 3 out. 2013.

O vídeo aborda o tema "Organização, Sistemas e Métodos" de forma geral. Você observará uma descrição para a formação de uma organização.

Assista ao vídeo: *Visão Sistêmica*.

Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=mr3eV8e43VY&feature=related>. Acesso em: 3 out. 2013.

O breve vídeo define sucintamente o que é Visão Sistêmica por meio de uma história.



AGORAÉASUAVEZ

Instruções:

Chegou a hora de você exercitar seu aprendizado por meio das resoluções das questões deste Caderno de Atividades. Essas atividades auxiliarão você no preparo para a avaliação desta disciplina. Leia cuidadosamente os enunciados e atente-se para o que está sendo pedido e para o modo de resolução de cada questão. Lembre-se: você pode consultar o Livro-Texto e fazer outras pesquisas relacionadas ao tema.

Questão 1:

Leia a situação a seguir:

Uma grande empresa do ramo de hotelaria mudou sua sede para outro estado e contratou você para ser gerente do departamento de eventos. Para isso, você deverá formar sua equipe por meio de demissões na sede anterior e de novas contratações na localização atual da empresa.

Com base na situação apresentada, quais ações iniciais devem ser tomadas pelo gerente, especialmente na gestão das pessoas em um ambiente diferente do da sede da empresa? Utilize como base os conceitos do Comportamento Organizacional e sua experiência em seu trabalho ou grupo escolar.

Questão 2:

É possível afirmar que:

a) Sistema e organização são caracterizados, ambos, pela estrutura de uma empresa.

b) Sistema e organização se completam, formando o ambiente administrativo de uma empresa.

c) Sistema e organização fazem parte da análise comportamental da empresa.

d) Sistema e organização são frentes opostas dentro de uma empresa.

e) Sistema e organização são nomenclaturas utilizadas para definir áreas dentro de uma empresa.

Questão 3:

Uma organização pode ser criada por:

a) Um grupo de pessoas influentes.

b) Uma pessoa com estrutura financeira estável.

c) Um grupo de pessoas ou uma pessoa que conheça o plano de negócios da empresa a ser criada.

d) Uma pessoa ou um grupo de pessoas que compartilhem interesses comuns.

e) Um grupo de pessoas ou uma pessoa que tenha conhecimentos em gestão empresarial.

Questão 4:

O Comportamento Organizacional é composto pelos fatores:

a) Sociais (cultura da sociedade onde está a empresa) e Financeiros (lucro, produtividade, qualidade).

b) Humanos (intenções, anseios, buscas e objetivos individuais) e Sociais (cultura da sociedade onde está a empresa).

c) Financeiros (lucro, produtividade, qualidade) e Humanos (intenções, anseios, buscas e objetivos individuais).

d) Econômicos (economia de mercado, PIB da cidade) e Humanos (intenções, anseios, buscas e objetivos individuais).

e) Sociais (cultura da sociedade onde está a empresa) e Econômicos (economia de mercado, PIB da cidade).

Questão 5:

Abordagem contingencial pode ser definida por:

I - Ações paliativas para projetos em crise.

II - Ações gerenciais em forma de tomada de decisão para a resolução dos problemas organizacionais.

III - Ações preventivas para organizações em situação estável, de modo a atingir objetivos empresariais.

IV - Ações gerenciais para projetos iniciais na organização, de modo a garantir seu sucesso.

a) As alternativas I e II estão corretas.

b) Apenas a alternativa II está correta.

c) As alternativas I e III estão corretas.

d) Apenas a alternativa IV está correta.

e) Todas as alternativas estão corretas.

Questão 6:

Leia a seguinte afirmação: um bolo só é um bolo quando se juntam farinha, ovo, leite,

entre outros ingredientes. Uma organização só é uma organização quando possui recursos humanos, financeiros, processos, insumos, entre outros recursos.

Responda: Essa afirmação, que faz uma comparação entre a organização e um exemplo do cotidiano, descreve qual teoria estudada na disciplina Comportamento Organizacional? Justifique sua resposta.

Questão 7:

Explique para que é utilizado o Mapa de Campo nas organizações?

Questão 8:

Para que um sistema funcione corretamente é fundamental um elemento que oriente o início, o processo e o término do sistema. Que elemento é esse? Explique sua importância para o sistema.

Questão 9:

É possível afirmar que nos estudos em Comportamento Organizacional existe a contribuição interdisciplinar? Justifique sua resposta com um exemplo da área de Psicologia.

Questão 10:

Em se tratando de Sistemas, responda: existe no Sistema Organizacional o processo de autoadministração? Justifique sua resposta.



FINALIZANDO

Ao finalizar seus estudos neste primeiro tema, você pôde observar que para a formação do Comportamento Organizacional os conceitos de organização, sistema, visão sistêmica e indivíduos são essenciais para a composição do todo.

Você viu, também, que o Comportamento Organizacional estuda o processo de entrada, transformação e saída de uma empresa, bem como os perfis dos indivíduos que a compõem. Além disso, essencialmente analisa a relação existente entre essas partes.

E, por fim, você compreendeu que a teoria do Comportamento Organizacional é composta por diversas disciplinas que contribuem para um estudo mais generalista, permitindo que diferentes áreas justifiquem comportamentos e atitudes, sejam eles dos indivíduos ou da própria organização.

Além disso, por meio de uma abordagem contingencial, foi possível conhecer o "todo", que é formado obviamente pelas partes que podem ou não garantir o lucro e a visibilidade de uma empresa.

Caro aluno, agora que o conteúdo dessa aula foi concluído, não se esqueça de acessar sua ATPS e verificar a etapa que deverá ser realizada. Bons estudos!

GLOSSÁRIO

Efetividade: sucesso no decorrer dos processos. Exemplo: ao realizar um projeto de pesquisas, suas etapas foram muito bem-desenvolvidas, o que não necessariamente significa ter atingido o objetivo de satisfação do trabalho.

Efetivo: quando há sucesso tanto nos processos como no produto final realizado.

Eficaz: sucesso ao final do processo, ou seja, o conteúdo final foi excelente, ainda que tenham acontecido percalços nos processos.

Input**:** entrada. Em se tratando de processos empresariais, a entrada de matéria-prima é um exemplo.

Interdisciplinaridade: união de disciplinas. No caso da área de Comportamento Organizacional, há diversas disciplinas que complementam seu estudo; afinal, tanto a Psicologia como as Ciências Sociais, por exemplo, discutem e pesquisam assuntos que servem de base para o estudo do comportamento.

Output**:** saída. Em se tratando de processos empresariais, a saída de produtos para venda é um exemplo.

PESTLEE: variáveis contextuais nas áreas Política, Econômica, Social, Tecnológica, Legal, Ecológica e Ética.



Questão 1

Resposta: O gerente deve:

- Estudar a cultura da região e acoplá-la à cultura da sua instituição.

- Conhecer o perfil de cada colaborador.

- Avaliar o comportamento dos integrantes da equipe antiga e nova, para realizar as demissões e contratações de forma assertiva.

- Utilizar a visão sistêmica proveniente dos estudos em Comportamento Organizacional e gerenciar atividades e pessoas ao mesmo tempo.

Por se tratar de um trabalho de eventos, em que a base do trabalho é por atendimento, deve-se realizar demissões e contratações certeiras para garantir que a empresa seja bem-avaliada na nova cidade.

Questão 2

Resposta: Alternativa A.

Questão 3

Resposta: Alternativa D.

Questão 4

Resposta: Alternativa C.

Questão 5

Resposta: Alternativa B.

GABARITO

Questão 6

Resposta: Trata-se da Teoria Geral do Sistema, que apresenta a ideia do “todo”, que é formado por partes, por exemplo, uma receita. A relação é evidente, pois, no caso do exemplo citado, assim como uma organização, o processo de um bolo depende exclusivamente das partes que o compõem.

Questão 7

Resposta: O mapa de campo é um modelo estruturado, orientador, de caráter didático. É utilizado para estudar toda a estrutura da organização e as partes que a complementam.

Questão 8

Resposta: O elemento essencial é “objetivo”. Sem a definição de um objetivo, não será possível desenvolver nenhum tipo de sistema, pois é ele que apresenta os motivos para a produção e o desenvolvimento de algo ou de um serviço. Os objetivos podem ser para atender à sociedade, de produção, de sistemas, de produtos e de derivados**.**

Questão 9

Resposta: Sim. São: percepção, concepção e comportamento individual. Motivação, estresse e seu controle e aprendizagem. Estes estudos trazem para CO ferramentas concretas para auxiliar o indivíduo de forma geral e seu comportamento na empresa como um todo.

Questão 10

Resposta: Não existe, pois sistemas precisam ser administrados, seja em termos técnicos ou de pessoal, pois toda e qualquer organização depende de pensamento e planejamento estratégico executado por pessoas, para sua efetividade.



REFERÊNCIAS

ABREU, Valter. *Globalização e seus Efeitos.* Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-globalizacao-e-seus-efeitos/27163/>. Acesso em: 9 out. 2013.

ALMEIDA, Filipe Jorge Ribeiro de. Ética e desempenho social das organizações: um modelo teórico de análise dos fatores culturais e contextuais. *Rev. Adm. Contemp*., Curitiba, v. 11, n. 3, jul./set. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552007000300006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 9 out. 2013.

ANGELONI. *Comunicação nas organizações da era do conhecimento*. São Paulo: Atlas, 2010.

ARMÊNIO, Rego; SOUTO, Solange. A percepção da justiça como antecedente do comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. *RAC*, v. 8, n. 1, p. 151-177, jan./mar. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n1/v8n1a08.pdf>. Acesso em: 9 out. 2013.

BAHIA, Juarez. *Introdução à Comunicação Empresarial*. Rio de Janeiro, Editora Mauad, 1995.

BALDISSERA, Rudmar. *Estratégia, comunicação e relações públicas*. INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. 2001. Disponível em: <http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/bitstream/1904/4539/1/NP5BALDISSERA.pdf>. Acesso em: 9 out. 2013.

BERGAMINI, Cecília W. *Motivação nas organizações*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BISPO, Patrícia. *Conflitos na equipe, como resolvê-los*. Disponível em <http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Dicas/7414/conflitos-na-equipe-como-resolve-los.html>. Acesso em: 9 out. 2013.

BISPO, Patrícia. *Presença da Gestão de Comportamentos nas Empresas*. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Entrevista/5120/presenca-da-gestao-de-comportamentos-nas-empresas.html>. Acesso em: 9 out. 2013.

REFERÊNCIAS

BLUTTEWORTH, Bill. *Como formar equipes bem sucedidas*. São Paulo: Saraiva, 2007.

BOCK, Ana M. B.; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de L. T. *Psicologias*: uma introdução ao estudo da Psicologia. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BOCK, Ana M. B.; FURTADO, Odair; TRASSI, Maria de Lourdes. *Psicologias*: uma introdução ao estudo da Psicologia. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CAHEN, Roger. *Tudo que seus gurus não lhe contaram sobre Comunicação empresarial*, 1990.

CAMPOS, Taiane Las Casas. Políticas para stakeholders: um objetivo ou uma estratégia organizacional? *Rev. Adm. Contemp*., Curitiba, v. 10, n. 4, out./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552006000400006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 9 out. 2013.

CARAVANTES, G. R.; CARAVANTES, C. B.; KLOECKNER, M. C. *Comunicação e comportamento organizacional.* Porto Alegre: ICDEP, 2009. Livro-Texto 111.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Comunicação empresarial *versus* comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *RAP*, Rio de Janeiro, v. 40, n. 6, p. 1123-44, nov./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n6/10.pdf>. Acesso em: 9 out. 2013.

SAMPAIO, K. *Comportamento Organizacional*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/comportamento-organizacional-principios/13911/>. Acesso em: 9 out. 2013.

CORRADO, Frank M. *A força da comunicação*. São Paulo: Makron Books, 1994.

DONATO, Joaquim. *O Processo de Comunicação*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-processo-de-comunicacao/21084/>. Acesso em: 9 out. 2013.

DEMING, Edwards. *A Nova Economia*. Rio de Janeiro: Quality Mark Ed., 1997.

DRUCKER, Peter F. *Administração, Tarefas, Responsabilidades, Práticas*. São Paulo: Pioneira, 1975.

DRUCKER, Peter. The Next Society. *The Economist*, nov. 2011.

DRUCKER, Peter. *A Nova Era da Administração*. São Paulo: Pioneira de Administração e Negócios, 1970.

REFERÊNCIAS

DRUCKER, Peter. *O Gerente Eficaz*. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

EFICIÊNCIA, eficácia e efetividade. Portal do Marketing. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Eficiencia_Eficacia_e_Efetividade.htm>. Acesso em: 9 out. 2013.

ESTILOS de liderança. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=Ds5HD74uzlQ&feature= related>. Acesso em: 9 out. 2013..

ÉTICA Profissional. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=lZnQJLW_qYQ&feature=related>. Acesso em: 9 out. 2013.

FADIMAN, James; FRAGER, Robert. *Teorias da Personalidade*. São Paulo: Harbra, 2000.

FERNANDES, Karina Ribeiro; ZANELLI, José Carlos. O processo de construção e reconstrução das identidades dos indivíduos nas organizações. *Rev. Adm. Contemp*., Curitiba, v. 10, n. 1, jan./mar. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552006000100004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 9 out. 2013.

FLEURY, Maria Tereza Leme. *As pessoas na organização*. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Q8s-5GGjL88C&oi=fnd&pg=PA259&dq=comportamento+organizacional&ots=mIpWZJt9qj&sig=jE8E8knFiHfxXIU6kuApKYUCMV0#v=onepage&q=comportamento%20organizacional&f=false>. Acesso em: 9 out. 2013.

FÓRUM sobre o que é uma organização. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/comunidades/macroanalise-das-organizacoes/311/forum/o-que-e-uma-organizacao-quais-os-seus-impactos/2524/>. Acesso em: 9 out. 2013.

CLÁUDIO, José Terra. *Gestão do Conhecimento, o grande desafio empresarial.* Disponível em: <http://biblioteca.terraforum.com.br/Paginas/OGrandeDesafioEmpresarial!.aspx>. Acesso em: 9 out. 2013.

INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION – Brasil. ISMA – BR. Disponível em: <http://www.ismabrasil.com.br/>. Acesso em: 9 out. 2013.

ISSO 26000: A Norma da Responsabilidade Social. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=kYV5ZYdx2L4>. Acesso em: 9 out. 2013.

JODANI, Paulo Sergio. *Teoria boa e Teria Útil – Uma reflexão dos Conceitos de Readministração*. Disponível em <http://www.umtoquedemotivacao.com/administracao/teoria-boa-e-teoria-util-uma-reflexao-dos-conceitos-da-readministracao/>. Acesso em: 9 out. 2013.

REFERÊNCIAS

KUNSCH, Margarida K. *Comunicação organizacional; histórico, fundamentos e processos*. São Paulo: Saraiva, 2009.

LICO, Sergio Luís. *O espírito de equipe*. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Artigo/7368/o-espirito-de-equipe.html>. Acesso em: 9 out. 2013..

LIDERANÇA. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=2Gbl0UprP_Y>. Acesso em: 9 out. 2013.

LUECKE. *Criando equipes*: um guia completo para formar equipes. Rio de Janeiro: Record, 2010.

ROMANO, L. A. *O Mágico sete*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-magico-sete/59604/>. Acesso em: 9 out. 2013.

ORGANIZAÇÃO, Sistemas e Métodos. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=pC7rfUdv2n0>. Acesso em: 9 out. 2013.

PERSONA, Mario. O que é *ética nas empresas*? Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=nSGilVbUvDI>. Acesso em: 9 out. 2013.

READMINISTRAÇÃO. Disponível em: <http://nairamodelli.wordpress.com/tag/readministracao/>. Acesso em: 9 out. 2013.

RECINELLA, Roberto. *Motivação*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-que-e-motivacao/11360/>. Acesso em: 9 out. 2013.

REDES de Colaboração entre as Empresas. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=acKj9KZsS5M&feature=results_main&playnext=1&list=PL2DDEC7417FA072E3>. Acesso em: 9 out. 2013.

REGO, A. Climas éticos e comportamento de cidadania organizacional. *Revista de Administração de Empresas*, v. 42, n. 1, jan./mar. 2002.

ROBBINS, Stephen Paul. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SAMPAIO, K. *Comportamento Organizacional*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/comportamento-organizacional-principios/13911/>. Acesso em: 9 out. 2013.

SOUZA, A. M. *Importância do líder na formação de equipes*. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/importancia-do-lider-na-formacao-de-equipes/3198/>. Acesso em: 9 out. 2013.

REFERÊNCIAS

TOMAEL, Maria I.; ALCARA, Adriana R.; DI CHIARA, Ivone G. Das redes sociais à inovação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 2, ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 9 out. 2013.

TRABALHO em equipe duelo de Titãs. Walt Disney Home Vídeo. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=CKgpyeU3ckc>. Acesso em: 9 out. 2013.

VOLTOLINI, Ricardo. *A importância da liderança em sustentabilidade*. Disponível em: <http://www.responsabilidadesocial.com/article/article_view.php?id=1299>. Acesso em: 9 out. 2013.



Anhanguera

UNIVERSIDADE ANHANGUERA-UNIDERP
Centro de Educação a Distância